

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Québec
Localité : Québec
N° de dossier judiciaire : 200-32-711112-242

Date : 3 septembre 2025

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Étienne Massé, notaire

Éric POULIOT

c.

**SOLUTION DOUX CONFORT
INC.**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

La partie demanderesse réclame la garantie légale pour sa thermopompe.

2. Historique de la procédure

La séance arbitrale a été tenue le 3 septembre 2025

II. LES FAITS

1- Vers le 6 avril 2021, la partie défenderesse installe, chez la partie demanderesse, une thermopompe récemment acquise et payée (P-1, D-1, D-2, D-3). Parmi les informations sur la facture, on y lit, notamment, que l'installation est incluse, qu'il y a une garantie de 10 ans sur les pièces et le compresseur ainsi qu'un an de main d'oeuvre. Tous les frais pour l'achat et l'installation sont dûment payés par la partie demanderesse.

2- Vers le 7 avril 2024, la partie demanderesse constate un problème de fonctionnement. La partie défenderesse est avisée presque aussitôt.

3- Vers le 23 avril 2024, la partie demanderesse fait venir un technicien de Groupe Énergie Solution (GES). Le serpentin de la thermopompe est percé. Le 29 avril, le technicien de GES informe que c'est un défaut de compagnie. Le 7 mai, Climatisation TTI informe la partie demanderesse de s'adresser à GES. Le 8 mai, la partie défenderesse informe la partie demanderesse de ne plus appeler Climatisation TTI. Le lendemain, la partie défenderesse demande à la partie demanderesse d'envoyer la facture d'achat de la thermopompe, ce qu'elle fait. Le 14 mai, la partie demanderesse demande à la partie défenderesse à quel moment un technicien va passer. Pas de réponse.

4- La partie demanderesse prend entente avec GES et la thermopompe est réparée le 18 juin 2024. Le montant total des travaux s'élève à 563,36\$, auquel se sont ajoutés par la suite des intérêts de 17,73\$, pour un total de 581,09\$ (P-3). La partie demanderesse s'attend à ce que la partie défenderesse assume le coût des travaux ce qu'elle refuse.

5- Suite à une mise en demeure (P-2) et une réponse insatisfaisante (P-4) pour la partie demanderesse, la demande est déposée à la Cour du Québec, Division des petites créances, le 16 septembre 2024. Des frais de 115,00\$ sont payés.

6- La contestation de la partie défenderesse a été signée et déposée le 14 novembre 2024.

7- Le Service de médiation et d'arbitrage du Ministère de la Justice du Québec a confié le présent mandat à l'arbitre le 29 juillet 2025. La séance d'arbitrage a eu lieu en virtuel le 3 septembre 2025.

Pièces:

Partie demanderesse:

P-1: Facture achat thermopompe et chèque;

P-2: Mise en demeure;

P-3: État de compte de la réparation;

P-4: Réponse à la mise en demeure;

P-5: Chronologie, mise en demeure, réponse, état de compte, jurisprudence

Partie défenderesse:

D-1 Facture achat thermopompe;

D-2 Facture achat thermopompe et chèque;

D-3 Information rendez-vous et installation.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

Partie demanderesse:

- 1- Le paiement de la somme de 581,09\$ pour la main-d'œuvre de la réparation de la thermopompe;
- 2- Les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec;
- 3- Le paiement des frais de justice.

Partie défenderesse:

Le rejet de la demande.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

- 1- Est-ce que la partie défenderesse est tenue de payer les frais de main-d'oeuvre au-delà de la garantie de un an, en raison de la garantie légale?

V. LE DROIT APPLICABLE

Code civil du Québec (c. C-64): articles 1726, 1729, 2803, 2804

Loi sur la protection du consommateur (c. P-40.1): articles 37, 38, 53 et 270.

Jurisprudence : Proulx c. Chauffage Jacques Vézina inc., 2014 QCCQ 10524 (CanLII)

Konkova c. Climatisation Fortier & Frères Itée., 2024 QCCQ 6902 (Soquij)

General Motors Products of Canada c. Kravitz, [1979] 1 R.C.S. 790

VI. ANALYSE

1- La jurisprudence Proulx c. Chauffage Jacques Vézina Inc., 2014 QCCQ 10524 (CanLII), (ci-après, "arrêt Proulx") présente une situation très similaire à la présente affaire. Tout d'abord, il ne fait pas de doute que la thermopompe a fait l'objet d'un contrat de consommation, soit un particulier consommateur, un commerçant et un contrat d'achat. Dès lors, la Loi sur la protection du consommateur (c. P-40.1, ci-après LPC) s'applique.

2- La partie demanderesse soulève avec justesse les articles 37 et 38 LPC, lesquels s'énoncent comme suit:

37. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.

38. Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.

3- Enfin, l'article 53 LPC accord un recours au consommateur pour les vices anormaux de durabilité du bien. La seule exception, c'est si le consommateur ait pu déceler un vice caché par un examen ordinaire, ce qui n'est pas le cas en l'espèce. Les parties

conviennent qu'il y a eu un problème avec la thermopompe soit le serpentin, une pièce qui fait partie du condensateur. L'article 53 LPC stipule également que ni le commerçant, ni le fabricant ne peuvent alléger l'ignorance dudit problème. Ajoutons que l'article 270 LPC prévoit une présomption comme quoi la thermopompe est affectée d'un vice, idem à l'article 1729 du Code civil du Québec (Ci-après C.c.Q.). L'article 1726 C.c.Q. rappelle que le vendeur professionnel doit garantir que le bien vendu est exempt de vices cachés qui le rendent impropre à l'usage destiné.

4- L'article 1729 C.c.Q. énonce également que la partie défenderesse peut repousser la présomption s'il démontre que le problème qu'a vécu la partie demanderesse est dû à une mauvaise utilisation de sa part. La partie défenderesse n'a produit aucun élément de preuve ni soulevé aucune allégation en ce sens. Au surplus, la partie défenderesse a reconnu que le même modèle et la même marque de thermopompe a causé d'autres problèmes similaires auprès de sa clientèle, d'où une situation conflictuelle avec le fournisseur TTI. De plus, la partie demanderesse a communiqué avec la partie défenderesse, vers le 7 avril, le 8 mai, le 9 mai et le 14 mai 2024, concernant le problème et en demandant qu'un technicien vienne réparer la thermopompe, ce qui équivaut à une dénonciation en bonne et due forme. En effet, la réparation a eu lieu ultérieurement et, selon les déclarations de la partie demanderesse, la partie défenderesse n'a pas donné suite à la demande du 14 mai 2024. La partie défenderesse allègue qu'au contraire, des offres avaient été faites à la partie demanderesse, lesquelles n'étaient pas à sa satisfaction. L'arbitre conclue que, au moment de la réparation par GES, la partie demanderesse était en droit de prendre les moyens pour qu'une personne possédant l'expertise nécessaire vienne réparer ladite thermopompe.

5- La partie défenderesse a soulevé que la partie demanderesse avait l'obligation de mettre en demeure avant d'effectuer la réparation, en montrant le résultat d'une recherche ChatGPT, laquelle n'est pas une source de droit reconnue. L'arbitre n'est pas de l'avis de la partie défenderesse. L'article cité par la partie demanderesse ne semble pas correspondre à son interprétation. De toute façon, l'arrêt Proulx, au paragraphe 17, rappelle que l'obligation de la partie demanderesse est d'informer la partie défenderesse au préalable, ce qui fut fait en l'espèce. Enfin, l'arbitre rappelle l'arrêt *General Motors Products of Canada c. Kravitz*, [1979] 1 R.C.S. 790, lequel a consacré en jurisprudence le droit d'un demandeur d'exercer, selon son choix, le recours contre le commerçant ou le fabricant d'un produit défectueux.

6- La partie défenderesse allègue que la garantie de main d'œuvre offerte avec l'achat de la thermopompe n'était que d'un an, donc échue au moment du bris. Toutefois, l'arbitre rappelle que c'est une garantie conventionnelle et que ça ne la dégage pas, d'un point de vue juridique, de la garantie légale, laquelle est, plus souvent qu'autrement, appliquée par les tribunaux suite à une requête. La jurisprudence *Konkova c. Climatisation Fortier & Frères ltée.*, 2024 QCCQ 6902 (Soquij) énonce au paragraphe 50 que le fait qu'il existe une garantie pour les pièces est un indice de ce que constitue une durée raisonnable. Ainsi, une pièce, en l'occurrence, un serpentin dans le compresseur, qui fait défaut après environ trois ans et qui empêche la thermopompe de fonctionner est nécessairement un vice assez important pour motiver le présent recours de la partie demanderesse. D'ailleurs, lors de l'audience, la partie défenderesse a reconnu que d'autres défauts du genre ont eu lieu avec les thermopompes du même type de la compagnie TTI.

7- Concernant la facture produite en pièce P-3, l'arbitre a remarqué qu'il s'agissait d'un état de compte, mais au moins, la référence à la facture des travaux y apparaît. Il n'a pas été possible d'obtenir la facture originale. Toutefois, la partie défenderesse n'a pas non plus contredit la véracité ni le montant de la pièce P-3. De plus, le montant indiqué pour la facture #5981 de GES est dans le même ordre de grandeur que le montant de l'arrêt Proulx, lequel date de 2014. Le montant correspond également assez bien à celui d'une des offres de réparation faite par la partie défenderesse. C'est pourquoi l'arbitre retient le

montant de la facture de GES comme étant acceptable, dans les circonstances, c'est-à-dire 563,36\$, tel qu'établi sur la pièce P-3.

8- Cependant, l'arbitre note qu'il semble y avoir un montant d'intérêt de 17,73\$. L'arbitre ne peut admettre ce montant car il est dû aux agissements seuls de la partie demanderesse, soit ne pas avoir payé immédiatement ladite facture, ce qui fut d'ailleurs reconnu par la partie demanderesse. Si cette dernière avait payé sur le champ le montant de la facture à GES pour ensuite réclamer la somme à la partie défenderesse, la cause aurait été tout autant recevable, sans avoir à payer de frais de retard. C'est pourquoi, en l'espèce, l'arbitre ne peut pas admettre les intérêts de la facture.

9- L'arbitre ne peut ignorer certaines contradictions dans les dates soulevées par la partie demanderesse. Par contre, au regard des pièces fournies et à l'ensemble du dossier, l'arbitre est d'avis que le fardeau de la preuve exigé par l'article 2803 C.c.Q. est rempli à sa satisfaction.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, l'arbitre:

ACCUEILLE en partie la demande;

RÉDUIT la somme réclamée;

CONDAMNE la partie défenderesse SOLUTION DOUX CONFORT INC. à payer à la partie demanderesse la somme de 563,36\$, ainsi que les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter du 16 septembre 2024, date de l'institution des présentes procédures et les frais judiciaires au montant de 115,00\$.

Québec _____ ce 3 septembre 2025
Lieu _____ Date

Étienne _____ Massé
Prénom _____ Nom

Arbitre accrédité par la Chambre des notaires du Québec

Étienne Massé

Signature